醫療服務品質、病患滿意度與病患忠誠度關聯性之實證研究：以高高屏地區區域教學醫院為例
扈克傑、魏文欽
E-mail: 9707189@mail.dyu.edu.tw

摘 要
由於醫療產業競爭白熱化，醫病關係已不再是單方面且被動地接受業者給予的服務，消費者逐漸以主動積極的方式尋求合適且可信任的醫療服務。因此，業者必須充分瞭解病患實際需求，才能獲得最佳滿意度。近來，有關醫療紛爭時有所聞，本研究希藉問卷調查方式，探討病患在就醫過程中對醫院各項服務之滿意度，做為醫院改善及提升競爭力之一重要參考。經相關分析後發現醫療服務品質、病患滿意度與病患忠誠度各構面間均呈顯著相關；線性結構關係模式分析結果，明確驗證病患滿意度於醫療服務品質與病患忠誠度之間，具有顯著中介效果。

關鍵詞：服務品質、滿意度、忠誠度

目錄
中文摘要 iii 英文摘要 iv 謝謝信 v 內容目錄 vi 表目錄 viii 圖目錄 x 第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 2 第三節 研究範圍及對象 3 第四節 研究流程及章節架構 3 第二章 文獻回顧 6 第一節 醫療服務品質 6 第二節 病患滿意度 22 第三節 顧客忠誠度 32 第四節 醫療服務品質、病患滿意度與病患忠誠度之關聯性 36 第三章 研究方法 40 第一節 研究架構與假設 40 第二節 研究變數之操作性定義 42 第三節 問卷發放及量表設計 45 第四節 資料分析方法 49 第四章 資料分析與實證研究 60 第一節 樣本基本資料分析 60 第二節 敘述性分析 61 第三節 相關分析 65 第四節 因素分析 66 第五節 信度與效度分析 70 第六節 LISREL 模式分析 73 第五章 結論與建議 82 第一節 研究結論 82 第二節 研究貢獻 83 第三節 管理意涵 83 第四節 研究限制與未來研究建議 85 參考文獻 86 附錄 問卷 104

參考文獻
一、中文部份
石曜堂 (1978), 醫療品質評估, 2(11), 106-109。
朱詠華 (1995), 醫療服務知覺品質與顧客滿意度之關係研究, 成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
李正文, 陳煜霖 (2005), 服務品質、顧客知覺與忠誠度間關係研究, 以行動通訊系統業為例, 資料滿意學刊, 27(3), 154。
周鴻儒, 高森永, 陳育忠 (1997), 國軍醫院門診病患滿意度調查研究, 國防醫學, 5(25), 431-438。
胡玉美 (1994), 探討醫院總額預算制度實施前後對住院醫療服務品質差異之影響—以某醫學中心為例, 眾護理學會, 1(1), 51-84。
張煥禎, 張威國 (2000), 醫療行銷管理學, 台北: 佐治書局有限公司, 225-246。
張磊 (2005), 門診醫療服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與病患型態之研究—以北部地區某醫學中心為例, 國立高雄第一科技大學學報, 2(2), 1-25。


